



The Ottawa  
Hospital | L'Hôpital  
d'Ottawa

Janvier à décembre  
2017

# Rapport sur l'accessibilité à L'Hôpital d'Ottawa



L'Hôpital d'Ottawa et ses organismes affiliés :



The Ottawa  
Hospital | L'Hôpital  
d'Ottawa

RESEARCH  
INSTITUTE

INSTITUT DE  
RECHERCHE



UNIVERSITY OF OTTAWA  
HEART INSTITUTE  
INSTITUT DE CARDIOLOGIE  
DE L'UNIVERSITÉ D'OTTAWA

L'Hôpital d'Ottawa est accessible à toute personne ayant une incapacité qui travaille, est bénévole ou reçoit des soins empreints de compassion à l'Hôpital.

## Table des matières

Sommaire.....	3
Nouveaux membres du Comité de l’accessibilité .....	4
Rapport de conformité à la LAPHO en 2017 .....	4
Plan d’accessibilité quinquennal .....	4
Site Web de L’Hôpital d’Ottawa.....	5
Stationnement accessible .....	5
Nouveau service de navette.....	6
Nouveau fournisseur de services d’interprétation .....	6
Formation interne et externe sur l’accessibilité .....	7
Semaine nationale pour l’intégration des personnes handicapées 2017.....	7
Nouvelles normes pour le secteur de la santé .....	8
Conférence du ROPA – Ottawa 2017 .....	8
Réseau ontarien des professionnels de l’accessibilité des services de santé.....	9
Résumé et prochaines étapes.....	10
Annexe - Composition du Comité de l’accessibilité de L’Hôpital d’Ottawa.....	11

## Sommaire

Le moment est venu de faire le point annuel sur l'accessibilité à L'Hôpital d'Ottawa en 2017.

Depuis l'adoption de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) en 2005, l'Hôpital a lancé différentes initiatives afin de devenir un établissement de santé entièrement accessible d'ici 2025 qui ont toutes porté leurs fruits. Nous sommes ravis et fiers d'aider le gouvernement provincial à créer un environnement plus accessible pour les personnes qui ont divers types d'incapacité.

Voici un aperçu des initiatives entreprises en 2017 pour éliminer des obstacles dans l'hôpital.

- Mise à jour du Plan d'accessibilité quinquennal
- Mise à niveau du site Web externe pour qu'il respecte les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 de niveau AA
- Construire une nouvelle entrée principale plus accessible au Campus Général
- Installer une nouvelle rampe accessible en face de l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa pour faciliter l'accès au stationnement
- Installer des portes automatiques dans le stationnement à étages du Campus Civic
- Veiller à ce qu'il y ait toujours des fauteuils roulants près des ascenseurs dans le stationnement à étages du Campus Civic
- Améliorer le transport et la mobilité entre les campus en offrant aux personnes ayant des problèmes de mobilité un plus grand accès au service de navette intercampus
- Améliorer l'accès des patients et des familles aux services d'interprétation linguistique et en langue des signes en nouant de nouveaux partenariats
- Participer activement au nouveau comité d'élaboration des normes pour le secteur de la santé créé par le gouvernement provincial afin de conseiller le ministre responsable de l'Accessibilité et le ministre de la Santé et des Soins de longue durée sur de nouvelles normes sur l'accessibilité des services de santé pour les personnes ayant une incapacité
- Diriger la création du Réseau ontarien des professionnels de l'accessibilité des services de santé, un nouveau réseau provincial pour les professionnels de l'accessibilité basés dans des hôpitaux ou des établissements de soins de longue durée.

Globalement, ces initiatives montrent que L'Hôpital d'Ottawa ne s'efforce pas simplement de respecter la loi. Notre détermination à surpasser les exigences imposées par la loi témoigne véritablement notre engagement à offrir des soins de calibre mondial et des services exceptionnels avec une compassion digne des personnes qui nous sont chères.

Nous vous invitons à parcourir le rapport, à célébrer avec nous les incroyables réalisations accomplies jusqu'à présent et à poursuivre sur la lancée à nos côtés jusqu'en 2025 et au-delà!

## Nouveaux membres du Comité de l'accessibilité

À la première réunion de l'année le 19 janvier 2017, l'Hôpital a accueilli de nouveaux membres dans son Comité de l'accessibilité. Cameron Love, chef des opérations de l'Hôpital, a prononcé quelques mots pour souhaiter la bienvenue à tout le monde et expliquer la vision d'un hôpital accessible. Les nouveaux membres représentent notamment les personnes ayant une perte auditive importante et les personnes ayant une déficience intellectuelle. La composition des membres est présentée en annexe.

## Rapport de conformité à la LAPHO en 2017

Pour la première fois depuis l'adoption de la LAPHO en 2005, plus de 400 000 employeurs des quatre coins de la province ont dû soumettre un rapport de conformité avant le 31 décembre 2017. Ce rapport permet à tous les employeurs, y compris l'Hôpital, de renseigner le gouvernement provincial sur les progrès réalisés afin de se conformer aux exigences de cette loi.

L'Hôpital d'Ottawa continue de respecter tous les règlements selon les exigences. Grâce à la collaboration du personnel de bien des départements et services, nous respectons les exigences en matière d'emploi, de milieu bâti, de formation et d'intervention en cas d'urgence, à savoir les points qui doivent faire l'objet du rapport cette année.

Nous surveillons continuellement les nombreuses activités qui se déroulent dans notre vaste établissement. Si un problème de conformité que nous n'avions pas cerné auparavant est porté à notre attention, nous mettons immédiatement un plan en place pour corriger rapidement la situation.

## Plan d'accessibilité quinquennal

Vers le milieu de l'année 2017, nous avons créé un sous-comité composé de membres du personnel et de partenaires de la collectivité pour lui donner le mandat d'élaborer le deuxième plan d'accessibilité quinquennal de l'Hôpital, qui porte sur la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2018 au 31 décembre 2022. Ce plan comporte quatre objectifs prioritaires : formation; information et communication; emploi et milieu bâti. Des départements et services ont aussi établi leurs propres objectifs pour les cinq prochaines années.

Le plan vise l'ensemble de l'hôpital. Il donne un aperçu seulement des activités qui auront lieu au cours des cinq prochaines années. C'est un document évolutif qui sera mis à jour dans l'avenir. Nous aurons de nouvelles idées pour repérer, enlever et prévenir les obstacles et nous les mettrons à profit pour continuer d'améliorer l'accessibilité des personnes ayant une incapacité.

En somme, le plan consiste à conclure davantage de partenariats avec des organismes locaux, à améliorer la sécurité des membres du personnel et des bénévoles qui ont une incapacité, à promouvoir une culture d'inclusion et à inclure des personnes ayant une incapacité dans la planification du nouveau campus. Pour obtenir la version intégrale du plan, écrivez à [accessibilite@lho.ca](mailto:accessibilite@lho.ca).

## Site Web de L'Hôpital d'Ottawa

L'Hôpital utilise maintenant WordPress pour gérer la plateforme de son site Web afin de respecter les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 de niveau AA, conformément à la LAPHO de 2005. Les personnes qui utilisent des dispositifs spéciaux pour lire ont ainsi maintenant accès à tous les renseignements versés dans notre site Web externe. Toutes les personnes qui consultent le site, peu importe leur incapacité, ont accès aux renseignements. Par exemple, certains dispositifs sont capables de lire des mots et de décrire des images et des graphiques.

## Nouvelle entrée du Campus Général



Depuis le début de l'année 2017, les patients et les visiteurs peuvent emprunter la nouvelle voie d'accès et franchir les portes automatiques qui donnent dans une entrée spacieuse et éclairée au Campus Général. Ils peuvent ensuite s'adresser au besoin à un bénévole au Bureau d'information, qui est situé tout près de l'entrée.

L'entrée, aménagée à aire ouverte et bien éclairée, comprend amplement de sièges et des toilettes entièrement accessibles pour les patients qui pourraient avoir besoin de plus d'espace ou qui l'utilisent en famille. C'est un exemple du niveau d'accessibilité qui sera envisagé pendant la conception du nouveau campus.

## Stationnement accessible

Au cours de la dernière année, beaucoup d'efforts ont été déployés pour accroître l'accessibilité dans certains stationnements. Par exemple, il y a maintenant une nouvelle rampe à l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa qui permet aux gens de se rendre plus facilement au stationnement, qui est plus bas que le niveau de la rue.

Des travaux sont aussi en cours au stationnement à cinq étages P1 du Campus Civic. Toutes les portes donnant sur l'extérieur seront désormais automatiques. La plupart des places de stationnement accessibles seront situées au rez-de-chaussée. Près des ascenseurs, il y aura aussi des fauteuils roulants à la disposition des patients et des visiteurs qui ont des problèmes de mobilité.

### Nouveau service de navette



Les membres du personnel, les bénévoles et les patients qui ont besoin de se rendre dans d'autres campus disposent d'un nouveau service de navette depuis le début d'octobre 2017. Il y a maintenant quatre véhicules en circulation, ce qui permet d'offrir des départs aux 20 minutes plutôt qu'aux 30 minutes.

Les nouveaux véhicules sont aussi plus faciles d'accès que ceux de la génération précédente, qui avaient des marches hautes et en coin. Les nouveaux véhicules sont plus conviviaux pour les passagers ayant des problèmes de mobilité, y compris ceux qui utilisent une aide à la marche comme une marchette. Les personnes qui ont besoin d'un service de transport plus accessible peuvent continuer de recourir au service local de taxis accessibles.

### Nouveau fournisseur de services d'interprétation

L'Hôpital a récemment fait équipe avec MCIS Language Solutions pour offrir des services d'interprétation linguistique et en langue des signes aux patients. Cette entreprise compte bien des années d'expérience des services d'interprétation dans le secteur de la santé.

Plus de 50 interprètes ont suivi le nouveau programme d'orientation en interprétation donné conjointement par l'Hôpital et MCIS. Pour mieux soutenir leur travail, le programme comprend des renseignements sur le respect de la vie privée, le contrôle des infections et l'accessibilité, ainsi qu'un survol des activités à l'Urgence et dans les unités de santé mentale. Les interprètes ont ainsi pu apprendre ce que l'Hôpital attend d'eux et l'Hôpital a pu prendre note de certaines de leurs préoccupations en tant qu'interprètes.

L'Hôpital a aussi fait équipe avec le Service d'interprétation de la Société canadienne de l'ouïe (anciennement appelé SIO) afin de répondre à la demande d'interprétation en langue des signes et ainsi offrir le niveau approprié de service aux patients malentendants, devenu sourds ou sourds.

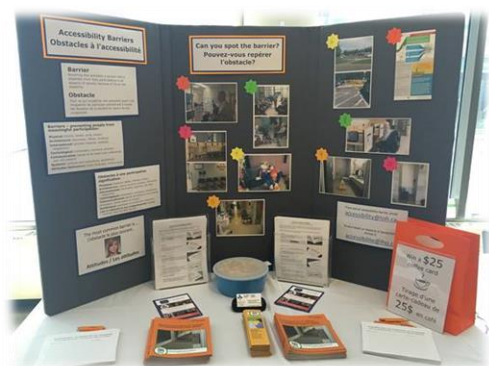
## Formation interne et externe sur l'accessibilité

En 2017, près de 3 000 nouveaux membres du personnel et bénévoles ont suivi une formation de sensibilisation à l'accessibilité dans le cadre du programme de formation obligatoire de l'Hôpital. Environ 300 membres du personnel ont suivi une formation ciblée sur les services uniques qu'ils offrent.

L'Hôpital continue aussi d'offrir une formation sur demande aux organismes gouvernementaux et aux fournisseurs de services communautaires. Au cours de la dernière année, 322 autres personnes ont suivi les séances de formation. Pour répondre à leurs besoins, l'Hôpital a modifié le matériel et le contenu de sa formation pour inclure une séance comportant des exercices de sensibilisation. Parmi les personnes formées cette année, il y avait des stagiaires de l'industrie touristique du voyage et des guides et des hôtes d'un musée local.

Les revenus générés par ces formations externes ont servi à acheter de l'équipement spécial pour permettre d'offrir des services d'interprétation par téléphone et vidéo à des patients.

## Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées 2017



Cette année, le thème des célébrations de la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées pendant la Semaine de reconnaissance du personnel de l'Hôpital était « obstacles à l'accessibilité ». Des membres du personnel et des bénévoles ont repéré des obstacles dans chaque photo en remplissant un questionnaire. C'était une formidable occasion de sensibiliser les gens au matériel imprimé et aux obstacles dans différents endroits comme les corridors, les salles d'attente et les toilettes. Cette activité a eu lieu à chaque campus pendant quelques jours. Des milliers de membres du personnel et de bénévoles ont visité les différents kiosques.

## Nouvelles normes pour le secteur de la santé

Sous la direction du ministre responsable de l'Accessibilité et du ministre de la Santé et des Soins de longue durée, plus de 20 représentants de toute la province ont été recrutés pour siéger au nouveau comité d'élaboration de normes pour le secteur de la santé. Il a le mandat d'élaborer de nouvelles normes pour rendre les services de santé plus accessibles aux personnes ayant une incapacité. Ses membres représentent des hôpitaux, des organismes communautaires et des personnes ayant une incapacité. Même si le secteur de la santé est complexe et multidimensionnel, le comité axera ses efforts sur les hôpitaux de la province.

L'Hôpital d'Ottawa est ravi d'avoir un représentant à ce nouveau comité. Cela nous procure une occasion unique de faire connaître les défis connus et de proposer des solutions possibles pour accroître l'accès aux services de tous les patients, y compris ceux ayant une incapacité.

Le comité a entamé les travaux à la mi-juin 2017 et les terminera en décembre 2018 après une vaste consultation auprès du public et d'intervenants communautaires clés. Lorsque les nouvelles normes entreront en vigueur, les hôpitaux de toute la province devront respecter un nouvel ensemble de directives, y compris l'obligation d'offrir une formation supplémentaire à tous les membres du personnel et les bénévoles. Le comité envisage aussi de réunir certaines ressources et pratiques exemplaires qui aideront les hôpitaux à se conformer à ces normes.

## Conférence du ROPA – Ottawa 2017



Le Réseau ontarien des professionnels de l'accessibilité (ROPA) regroupe plus de 160 professionnels de l'ensemble de la province qui souhaitent discuter de questions liées à l'accessibilité. L'Hôpital est membre de ce réseau depuis bien des années et a beaucoup tiré parti de l'expérience et des connaissances des différents membres.

Les membres du ROPA se réunissent deux fois par année. L'Hôpital d'Ottawa a eu l'honneur de co-organiser avec la Ville d'Ottawa la conférence qui a eu lieu les 19 et 20 octobre. Près de 50 membres étaient présents le premier jour. La conférence a donc été un franc succès. Au programme figuraient notamment des mises à jour du gouvernement fédéral et du gouvernement provincial, ainsi que des séances de formation.



## Réseau ontarien des professionnels de l'accessibilité des services de santé

Comme l'Hôpital est représenté au nouveau comité d'élaboration de normes pour le secteur de la santé, la création d'un réseau propre au secteur de la santé se révélait fortement nécessaire. C'est pourquoi le Réseau ontarien des professionnels de l'accessibilité des services de santé (ROPASS) a été mis sur pied. L'Ontario Hospital Association et l'Ontario Long-Term Care Association en ont fait la promotion. Tous les professionnels de l'accessibilité qui travaillent dans le secteur de la santé peuvent en devenir membres.

Ce réseau leur donnera un véhicule pour diffuser des pratiques exemplaires et leur expertise et mener des sondages sur l'accessibilité dans le secteur de la santé. Ce faisant, les professionnels de l'accessibilité de toute la province travailleront de concert pour rendre le secteur de la santé en Ontario plus accessible pour les employés, les bénévoles et les patients ayant une incapacité. Pour en savoir plus, écrivez à [sfalardeau@lho.ca](mailto:sfalardeau@lho.ca).

## Résumé et prochaines étapes

L'accessibilité est une aspiration et un travail continu. Il faut de la créativité et de la volonté pour rehausser le niveau à mesure que de nouvelles possibilités se présentent. Il faut aussi le soutien et l'engagement continus non seulement des gens au sein de l'organisme, mais aussi de ceux de notre collectivité.

Il n'aurait pas été possible d'accomplir toutes nos réalisations sans l'engagement et le soutien de la haute direction de l'Hôpital et la collaboration des partenaires, des membres du Comité de l'accessibilité et de la collectivité dans son ensemble.

En 2018, nous serons de nouveau témoin de la même énergie et de la même collaboration pour créer des services de santé plus accessibles aux membres de la collectivité qui vivent avec une incapacité, visible ou invisible, permanente ou temporaire, grave ou légère. Peu importe leur situation, nous avons l'obligation de leur offrir une mesure d'adaptation qui tient compte de leurs besoins en tant que membres du personnel, bénévoles ou patients.

L'Hôpital d'Ottawa est accessible à toute personne ayant une incapacité qui travaille, est bénévole ou reçoit des soins empreints de compassion à l'Hôpital.

### **Équipe responsable de l'accessibilité à L'Hôpital d'Ottawa :**



Serge M. Falardeau, coordonnateur, Accessibilité et Services d'interprétation



Kelly Parent, adjointe, Accessibilité et Services d'interprétation

## Annexe - Composition du Comité de l'accessibilité de L'Hôpital d'Ottawa

<b>Nom</b>	<b>Service</b>
<b>Falardeau</b> , Serge (coprésident)	Accessibilité et Services d'interprétation
<b>Leveque</b> , Charles (coprésident)	Apprentissage et Perfectionnement du leadership, Ressources humaines
<b>Parent</b> , Kelly (secrétaire)	Accessibilité et Services d'interprétation
<b>Adams</b> , Kim	Institut de recherche de l'Hôpital d'Ottawa
<b>Beauchemin</b> , Fred	Centre de réadaptation
<b>Bojin</b> , Minda	Conseillère communautaire
<b>Breton</b> , Daniel	Service de l'information
<b>Bryant</b> , Nikki	Qualité, risques et confidentialité – Institut de cardiologie
<b>Clairmont</b> , Julie	Contrats et Services d'approvisionnement
<b>Delacour</b> , Claire	Conseillère communautaire
<b>Donoghue</b> , Shauneey	Santé au travail
<b>Ducharme</b> , Shanon	Admin. / Institut de cardiologie
<b>Fitches</b> , Andrew	Imprimerie
<b>Girard</b> , Yann	Stationnement et Service de navette
<b>Jonathan</b> , Trishia	Pratique professionnelle en soins infirmiers
<b>Kaspardlov</b> , Andrée	Dotation en personnel talentueux, Ressources humaines
<b>Keyes</b> , Marianne	Conseillère communautaire
<b>Lancaster</b> , Kim	Service social
<b>Marsolais</b> , Richard	Conseiller communautaire
<b>McAfee</b> , Arran	Audiologie
<b>McCurdy</b> , Kenzie	Service social
<b>Milne</b> , Kelly	Programme gériatrique régional de l'Est de l'Ontario
<b>Perrone</b> , Josh	Sécurité
<b>Priest-Brown</b> , Alex	Ergothérapie
<b>Tan</b> , Hung	Mesures d'urgence
<b>Young</b> , Kathryn	Communications
<b>Représentant</b>	Représentation des patients
<b>Représentant</b>	Contrôle des infections